

## 文明礼仪普及读本

### 前言

中国素以“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。

在中国更加向世界开放的今天，礼仪不仅体现出丰厚的历史优秀传统，更富有鲜明的时代内涵。随着人与人、国与国之间交往的日益频繁，讲究礼仪，礼尚往来，对营造和谐的人际关系，显得尤为重要。

什么是礼仪？

即：人与人交往时，把待人接物的内心尊敬之情通过美好的仪表、仪式表达出来。从社会交往来说，礼仪不仅是立身处世之本，也是一门待人交友的学问。每个人只要置身社会，无论是从政还是经商、日常工作还是出入重要的场合、居家还是外出，均离不开礼仪。

礼仪无处不在，它不仅展现一个人的风度和魅力，还体现一个人的内在学识和文化修养。

可以说，礼仪是一张人际交往的名片。礼仪可以帮助我们“规范言谈举止，学会待人接物；塑造良好形象，赢得社会尊重；架设友谊桥梁，通向成功之路。”礼仪又是帮助我们获得成功，创造幸福的通行证。所以说：知礼懂礼，注重礼仪，是每个人立足社会的基本前提之一，是人们成就事业、获得美好人生的重要条件。

有些朋友常常为了搞不好人际关系而苦恼，或不懂礼仪规范而在人际交往时现得手足无措，那就请下点功夫读一读这本礼仪知识普及读本，了解礼仪，轻松交往。

北京还将开展各种形式的礼仪宣传实践活动，礼仪知识竞赛，只要每个人都从一点一滴、一招一式来学习礼仪，实践礼仪，首都的整体文明礼仪水平就会不断提高，相信在不久的将来，一个更加和谐、美好的人文环境就会呈现在世人面前。

### 礼仪概念

什么是礼仪？

礼仪指的是人们在社会交往中由于受到历史传统、风俗影响、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，即为人们认同，又为人们所遵守，以建立和谐关系为目的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面人们行为的规范，所以它是人们文明程度和道德修养的一种外在表现形式。

礼仪是人际交往的通行证。

礼仪的基本原则有哪些？

宽容的原则 即人们在交往活动中运用礼仪时，要严于律己，更要宽以待人。

敬人的原则 即人们在社会交往中，要敬人之心长存，处处不可失敬于人，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

自律的原则 这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪，最重要的就是自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

遵守的原则 在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿的遵守礼仪，用礼仪去规范自己在日常生活中言行举止。

适度的原则 应用礼仪时要注意做到把握分寸，认真得体。

真诚的原则 运用礼仪时，务必诚信无欺，言行一致，表里如一。

从俗的原则 由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法一致，切勿目中无人、自以为是。

平等的原则 是礼仪的核心，即尊重交往对象、以礼相待，对任何合交往对象都一视同仁，给予同等程度的礼遇。

社交礼仪的原则有哪些？

尊时守约的原则、女士优先的原则、礼仪顺序的原则、T P O（时间— t i m e、地点— p l a c e、目的— o b j e c t i v e）原则、互动原则、尊重风俗的原则、理解宽容的原则、遵纪守法的原则。

礼仪有哪些功能和作用？

沟通的功能 人们在社会交往中，只要双方都能自觉地遵守礼仪规范，就容易沟通感情，从而使交往容易成功。

协调的功能 在社会交往时只要人们注重礼仪规范，就能够互相尊重，友好合作，从而缓和和避免不必要的冲突和障碍。

维护的功能 礼仪是社会文明发展程度的反映和标志，同时也对社会的风尚产生广泛、持久和深刻的影响。讲礼仪得越多，社会便会越和谐稳定。

教育的功能 礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人们按礼仪规范的要求协调人际关系，维护社会正常生活。讲究礼仪的人同时也起着标榜的作用，潜移默化地影响周围的人。

学习礼仪有哪些现实意义？

学习礼仪是国际化交往和竞争的需要。

讲究礼仪是弘扬我国礼仪传统的需要。

实践礼仪是社会主义精神文明建设的需要。

落实礼仪是各项成功的需要。

## 第二章 个人礼仪和家庭礼仪

为什么要注重个人礼仪？

他是一个人的生活行为规范与待人处事的准则，是个人仪表、仪容、言谈、举止、待人、接物等方面的具体规定，是个人道德品质、文化修养、教养良知等精神内涵的外在表现。

对个人来说，是文明行为的道德规范与标准；对国家来说，是一个国家文化与传统的象征，个人礼仪所形成的一种具有较强约束力的道德力量，使每一个社会成员能自觉地按照他的要求，调整行为，唾弃陋习。个人礼仪从这个侧面反映了一个社会的文明程度。

加强个人仪容、仪表应注意什么？

头发 保持清洁，修饰得体，并于本人自身条件、身份和工作性质相适宜。

面容 男士应每天修面剃须，女士化妆得体，并注意化妆时间和场合。在正式的场合女士不化妆被认为是不礼貌的。同时注意在公众场合不能补妆。

表情 自然从容，目光温顺平和，嘴角略带微笑，让人觉得真诚可信，和蔼可亲。

手部 保持清洁，勤洗手、剪指甲，在正式的场合忌有长指甲和修饰不当。

衣着 整洁大方，忌另类服装。

体态 保持端庄、典雅，不要做作和故弄。

人际交往时目光有什么要求？

**目光注视的时间** 在交谈时，人们视线接触对方脸部时间占全部交谈时间的30%—60%，过长会被认为对对方本人比对其谈话内容更感兴趣；过短则相反。

**目光注视的位置** 自然、稳重、柔和为主，不能紧盯着对方某一部位，或者上下打量，注视对方位置不同，所传达的信息也有所不同。

不同场合下目光注视有哪些不同？

**公务注视区间** 范围一般是：以两眼为底线，以前额上端为顶点所形成的三角区间。注视这一区间能造成严肃认真、居高临下、压住对方的效果。多采用与商务谈判、外事交往和军事指挥。

**社交注视区间** 范围一般是：以两眼为上线，以下颌为下点所形成的倒三角区间。注视这一区间容易出现平等的感觉，让对方感到轻松自然，从而创造良好的氛围。多用于日常社交场合。

**亲密注视区间** 位置是对方的眼睛、双唇和胸部。注视这些位置能激发感情，表达爱意，是具有亲密关系的人在对话时采取的注释区间。

着装的基本原则是什么？

**合体** 要和身材、体形相协调，根据自己的体形和特点做到扬长避短。

**合适** 在服装穿着、食物佩戴和配件使用等方面，都必须适应具体的时间、地点和目的的要求。

**合意** 根据自己的爱好、情趣、个性和审美观，按照着装的基本要求选则合意的服装，穿出自己的风格和魅力。

如何搭配服装的颜色？

**同类色组合** 以某种颜色为中心，全部搭配这一色系，以其色彩的深浅变化即不同的明度进行组合。如白色与白色，黑色与黑色，浅蓝与深蓝等。西服套装、套裙就是典型的同色系组合，这种组合能够产生和谐统一的整体美感。

**相近组合** 利用色环上相近的颜色进行搭配。如：黄色与绿色、绿色与蓝色、蓝色和紫色等。这种配色方法既丰富多彩，又柔和协调，需要注意的是色彩之间的深浅、明暗要有差别，否则会杂乱而刺眼。

**对比颜色** 用两种特性相反的色彩进行搭配，如用柔和的青绿色配红色，鲜艳的黄色配紫色，白色配黑色。这种色彩搭配方法，醒目清新，能够表现鲜明的个性，给人留下深刻的印象。

无论用什么样的色彩组合法，颜色不要过多，尤其是正式的场合的服装的搭配。一个人全身服装的颜色，最好不要超过三种。

饰物有哪些，佩戴饰品时应注意什么？

饰物是能起到装饰作用的物件，如耳环、项链、戒指、手镯、眼睛、领带等。佩戴应遵循的原则如下：

饰物的佩带要顾及人体本身的因素，与体形、发型、脸型、肤色和服装和谐。

考虑场合和活动的內容。如上班、旅游时要少佩戴珍贵的饰物；吊唁时只能戴结婚戒指、珍珠项链和素色饰物。

男女有别。女性饰物种类繁多，选择范围比较广，男士只能佩戴戒指、领饰、袖饰、项链等。

所以应注重少而精，以显阳刚之气。

注意协调。考虑到人、环境、心情、服饰风格等诸多因素间的关系，力求整体搭配协调。遵守以少为佳、同质同色、符合身份和传统习俗的原则。

正式场合男士服饰穿戴应该注意什么？

不求华丽、鲜艳，色彩和谐为宜，遵循不超过三种颜色的原则。

穿着西装时应注意的礼仪规范是：

讲究规格 男士西装有两件套和三件套之分，穿着时务必整洁、笔挺。正式场合应穿着统一面料、统一颜色的套装，内穿单色衬衫，系好领带，带领夹，穿深色皮鞋。三件套的西装，在正式场合下不能脱下外套。按照国际惯例，西装里面不能穿毛背心和毛衣，在我国最多只加一件“V”字领毛衣，以保持西装线条美。

穿好衬衫 衬衫的领子要挺阔，不可有污垢、油渍。衬衫下摆要塞进裤子里，系好领口和袖扣；衬衫领口和袖口要长于西服上装领口和袖口1—2厘米，以显有层次感，衬衫里面的内衣领口和袖口不能外露。

系好领带 领带结要饱满，与衬衫领口吻合要紧；领带的长度以系好后大箭头垂到皮带扣为准，西装穿着系钮扣时，领带夹夹在衬衫的第二粒和第三粒扣间为宜，西装敞开穿时，领带夹夹在衬衫的第三粒和第四粒钮扣之间为好。

注意鞋袜 鞋子最好是黑色，面料为牛皮或羊皮，穿着时注意鞋子的保洁和完好。袜子应选择深色的，切忌黑皮鞋配白袜子。

女士着装的礼仪规范有哪些？

内衣 内衣不能外露，不能外穿。

丝袜 穿裙子时穿丝袜，不仅是礼仪的需要，而且还能掩饰腿部的缺陷，增加腿部的美感。袜子的颜色原则上与裙子的颜色相协调，腿粗的人适合穿深色袜子，较细的适合浅色袜子。一般不要选择鲜艳的、带有网格的或明显花纹的丝袜。袜子口避免露在裙子外面。避免穿破损的袜子，这样是不雅的。

鞋子 要根据舒适、方便、协调而不失文雅的原则选择不同的款式的鞋子。根据自己的身高，选择高矮跟的鞋子。年纪大的女士，选择鞋跟不能过高。

短裙 年轻的女性的短裙至膝盖上3—6厘米，但不能短至只有大腿根部到膝盖处的二分之一长，中老年女性的短裙一定要长及膝下3厘米左右。

谈话中的礼仪礼貌要点有哪些？

- 1、谈话时态度要诚恳、自然、大方，语言要和气亲切，表达得体。
- 2、要注意听取对方的话。
- 3、对长辈、师长、上级说话，要表示尊重，对下级、晚辈、学生说话则注意平等待人和平易近人。
- 4、谈话时不可用手指指人，可做手势但是动作幅度要小。
- 5、同事与几个人谈话，不要把注意力集中在一两个人身上，要照顾到在场的每一个人，不要冷落了任何人。
- 6、当遇到意见不一致时，保持冷静，或者以豁达的态度包容异己，或回避话题。忌在公众场合为非原则性问题大声喧哗、争执打闹。
- 7、在公共场合男女之间不要耳鬓厮磨，或与非亲属关系的异性长时间攀谈、耳语。
- 8、不可出言不逊、强词夺理，不可谈人隐私，揭人短处，不可背后议论他人，拨弄是非。不说荒诞离奇、耸人听闻的事，不搞小广播以充“消息灵通人士”。

9、遇有攻击、侮辱性言辞，一定要表态，但要掌握尺度。

10、谈话者应保持一定距离。

正确的站姿是怎样的？

挺直、舒展、收腹、眼镜要平视对方，嘴微闭，手臂自然下垂。正式场合不应将手插在裤袋里或交叉在胸前，更不要有下意识的小动作。

男性通常可采取双手相握、叠放在腹前的前腹式站姿；或将双手背于身后，两手相握的后背式站姿，双脚可以少许叉开，与肩部同宽为限。女性的主要站姿为前腹式，但是双腿要基本并拢，脚位应与服装相适应，穿紧身短裙时，脚跟靠近，交帐分开呈“V”状或“Y”状；穿礼服或者旗袍时，可双脚微分。

如何保持良好坐姿？

入座时动作应轻而缓，轻松自然。不可随意拖拉椅凳，留意从椅子的左侧入座，背部要与椅背平行，沉着安静的坐下。女士着裙装入座时，应将裙子后片拢一下。

坐时，要保持上身端正，两手应自然下垂，肩部放松，五指并拢。男性可以微分双腿（一般不要超过肩宽），双手自然放在膝盖上或椅子扶手上。女性并膝或双腿交叉坐，双手放在膝盖上。

离座时，应请身份高者先离开，离座时动作轻缓，不发出声响。坚持“左入左出”，从座位的左侧离开，站好再走，保持体态轻盈、稳重。

什么是正确的走姿？

行走时，应抬头，身体重心稍前倾，挺胸收腹，上体正直，双肩放松，两臂自然前后摆动，脚步轻而稳。

走路时应注意哪些礼节、礼貌？

要遵守行路规则。走人行道，过马路要走人行横道线。再有规定的地方要自觉地走过街天桥或地下通道。

行人之间互相礼让。给长者、老弱病残者让路，让负重的人或孕妇、儿童先走。

走路遇到熟人应主动打招呼或进行问候。若需要交谈，应靠边站立，不要妨碍交通，并注意安全。

走路时目光自然，不要左顾右盼，东张西望。

不要一边走路一边吃东西或抽烟。

怎样礼貌的问路？

总的原则是不轻易打扰别人。

问讯前要热情、礼貌的称呼对方。

当别人回答了你的问题，应真诚的道谢。如回答不了，也应礼貌道谢。

并行走路时应遵循什么原则？

男女一起走时，男人一边走在外侧，提东西的人通常走在右边，男子应帮助女子提东西，但不能帮助女子提坤包。

三人并行，老人走在中间。车子多的地方，男人走在人行道靠马路的一侧。

四人同行，最好前后两两并行。

怎样文明驾驶汽车？

遵守交通法则，遵守交通信号，不闯红灯和交通标线。控制好车速，不开快车、英雄车、斗气车。并线柔和，不猛拐、不来回穿插、别车等。不在快车道上开慢车。爱护公共卫生，不乱扔杂物和吐痰。

礼让非机动车和行人，特别在下雨下雪时，注意不要让雨雪溅在行人身上。停车时要将车停在车位中，不要妨碍别人停车。不要猛按喇叭。夜间驾车要正确使用远、近光灯。

怎样文明骑自行车？

严格遵守交通法，不闯红灯，不在机动车专用道上和人行道上行驶。不勾肩搭背，不互相追逐或曲折行驶，不在市区骑车带人，不带超重的超大的物品，拐弯前先做手势。

要尊重行人，不要横冲直撞，过道口时主动礼让行人。

骑车进入工厂、学校、机关、营房，要下车推行。

乘扶梯时的文明礼仪有哪些？

应靠右侧站立，为有急事赶路的人空出左侧通道。

收应付在电梯扶手上，以免失足。

主动照顾通行的老人、小孩和行动不便的人乘扶梯。

有急事走急性通道时要确保安全和礼貌。

乘箱式电梯应注意哪些礼节、礼貌要求？

上下电梯时应礼让，做到先出后进，依次进出，尽量让老人和妇女先行，先上的人尽量往里站。

不要大声喧哗，爱护公物。

与同乘电梯的人不认识时，不要四处张望或盯着某一个人看，目光自然平视。

乘坐公共汽车和地铁列车时应遵循那些礼节、礼貌？

排队候车，先下后上。让妇女、老人、小孩和残疾人先上车。

注意安全，扶好、坐好。不要将身体伸到车外，或随意动车厢里的设施。

主动给老人、病人、残疾人、孕妇和带小孩的妇女让座。

尊重司乘人员，主动按规定买票。

爱护环境卫生，保持车厢和站内的环境卫生，不能向窗外仍东西。

乘坐出租车时的礼节、礼貌有哪些？

车客应当坐后排。一女二男时，女的坐边上，不在中间。应照顾长辈和女士先上车，一般是男士和晚辈先下，然后照顾长辈和女士再下。

注意带好随身物品，不要将垃圾废弃物留在车上。

乘坐小轿车时的座次如何安排？

乘坐有专职司机驾驶的轿车时，其座次自高而低为：后排右座，后排左座，后排中座，前排右座。

当主人驾车时，其座次自高而低为：前排右座，后排右座，后排左座，后排中座。

乘飞机时应注意哪些礼仪？

严格遵循乘务员的要求。

对服务员的服务礼貌对应，接受服务员服务时要礼貌感谢。  
交谈时不要影响他人休息，不要涉及不安全话题。  
上下飞机礼让，飞机停稳后才能站起身来拿行李。

乘坐火车时的基本礼仪是什么？

将较大的行李放在行李架上，不要占用公共空间。注意保持车厢内安静，谈天、打扑克、听广播不要打扰别人。不要随意脱鞋，将脚放在对面的座位上。需要吸烟时，到吸烟区去吸烟，把废弃物品扔回到垃圾箱，自觉维护车厢内的卫生环境。

不长时间占用洗手间，带小孩子的旅客应看管好自己的孩子。

夫妻间应做到的礼仪要求是什么？

夫妻平等、互相尊重、互相关心、互相宽容和互相谅解。

子女对父母的礼仪又哪些？

孝敬父母，包括公婆和岳父母。不做干涉父母权益的事情。要维护父母的尊严和名誉。

兄弟姐妹之间的利益有哪些？

互相尊重，互相谦让、互相支持、互相帮助。

兄姐要照顾、谦让弟弟妹妹，做好榜样，关心哥哥姐姐。各自组成家庭后，要注意处理好兄弟、妯娌之间的感情，彼此宽容，避免家庭纠纷。同时还经常相互走动，避免感情淡漠，在任何一方有困难时，应积极帮助。

建立和睦的邻里关系应从哪方面做起？

尊老爱幼，互相帮助。不在背后议论他人，不猜疑，谈笑逗趣有分寸，尊重他人隐私。见面主动打招呼，亲切随和，主动参加一些联络邻里感情的活动。善待邻居家的小孩，不要大声喧哗和行为不当产生噪音，影响他人生活休息。看电视听音响时，考虑是否会影响左右舍。适时主动拜访邻居，但不要妨碍他人正常生活。孩子在住宅和大院的不妥行为，家长应及时教育、提醒。合理使用住宅的公共设施。

拜访搬入新居的邻居时应注意什么？

拜访时间的选择 不要影响他人休息。

拜访时间长短的把握 一般在十分钟左右。

仪容得体适度 不要穿拖鞋、睡衣，头发蓬乱等。

注意话题的选择 不要涉及他人隐私。

注意交谈时所处的位置 一般不要直接进入室内，应在门口寒暄几句。

### 第三章 社交礼仪

敬礼的种类有哪些？

注目礼、点头礼、握手礼、鞠躬礼、举手礼、吻手礼、屈膝礼、拥抱礼、亲颊礼等。

敬礼的一般顺序和注意事项是什么？

职位低者应主动向高者致意。年幼者应主动向年老者致意。资历年岁相仿者，以身份高低及交往的目的互相敬礼。未婚女子应主动向已婚女子敬礼，德高年迈者除外。

在正式场合致意时，忌口含香烟或口香糖，仪容须端庄。

升降国旗或演奏国歌时，须就地驻足行注目礼或举手礼。但是收音机所播放的，则不必敬礼。

在不方便的场所，如厕所、浴室、病房、理发厅或紧急情况，如火灾、火警、空袭等，均不必教条致意，但却极需谦让、互助和友爱。受礼者，应及时答谢。

如何行握手礼？

与他人握手时，应注视对方，微笑致意，不可心不在焉，左顾右盼。握手时需要脱帽、起立，不能把另一只手放在口袋里，男士不能戴着手套和别人握手，女士可以，但不能戴着手套和女士握手。

标准的握手姿势应该是平等式，即大方的伸出右手，用手掌或手指用力一点握住对方的手掌，通常以三秒钟左右为宜。

握手时应注意：

正式场合 上下级之间，应在上级伸手后，下级才能伸手。

日常生活 长辈与晚辈之间，长辈伸手后，晚辈才能伸手。

社交场合 男女之间，女士伸手后，男士才能伸手。

在多人同时握手时，忌交叉握手。不要跨着门槛握手。

介绍时应注意的礼节是什么？

介绍分为自我介绍、居中介绍和集体介绍三种情况。

自我介绍的基本程序是：先向对方点头致意，得到回应后再向对方介绍自己的名字、单位和身份，同时递上事先准备好的名片。自我介绍时要注意把握好时机，如初次见面的时机或对方有兴趣的时机。内容繁简适度，实事求是，态度谦虚，注意礼节。时间一般以半分钟之内为宜，如对方有认识自己的意愿可以继续介绍。

居中介绍即他人介绍，把一个人引荐给其他人相识沟通的过程，介绍时一定要注意介绍顺序。介绍者在作介绍时，态度要热情友好，语言清晰明快，应抬起前臂，五指并拢，手掌向上倾斜，指向被介绍者，不能用手拍被介绍者的肩、背等部位，更不能用食指或拇指指向介绍人的任何一方。介绍人在介绍时要先向双方打招呼，使之有思想准备，介绍语言应简明扼要，分寸恰当，使用敬语。

集体介绍分单位介绍和多项介绍，单项介绍，如演讲、报告时，只介绍主角。多项介绍原则上按居中介绍内容要求。

介绍的顺序是什么？

应将男性介绍给女性、将年轻的介绍给年长的，将职位低的介绍给职位高的。未婚的通常也先介绍给已婚的，除非前者比后者年纪大的多。

先把晚到的客人介绍给早到的，再自然地介绍其他在座的客人，介绍时，男性应礼节性地起身，女性则可视具体情况而定。如男性年纪大的多，年轻的女性则应礼节性地起身表示致意。

招待会或者客人很多的场合，或主动找人交谈时，一般由来宾做自我介绍。

打招呼致意的一般规则是什么？

男性先向女性致意，年轻的不分男女都应先向老者致意，下级向上级致意。两对夫妻见面，女性先互相致意，然后男性分别向对方的妻子致意。

在大街上打招呼，三四步远是最好的距离。男子可欠身或点头，如果戴着帽子应该摘掉，女性在各种生活场景中，均应主动微笑点头致意，以示亲和。



在饭店等室内场合遇到相识的亲友，应友好的点头或曲体致意。有人向自己致意时，应还礼答谢。

怎样礼貌地回答别人的询问？

回答问题应耐心细致和周到，回答不了的问题，向对方表示歉意，互相交流时应使用普通话或双方都懂得语言。

怎样礼貌地向别人提出请求？

语气恳切，“请”字当先，提出重大的请求时应当把握时机，当别人拒绝你时，给与理解和原谅。

道歉有几种形式？

直接式 开诚布公地向对方道歉，这样坦白的态度容易得到别人的原谅。

书信式 如果你觉得道歉的话说不出口，可以用传真、信件表达歉意。可以免去尴尬局面。

转达式 求助于第三者。可以将自己的歉意直接或间接告诉你们都熟悉的人，请求他代你表达歉意。

替代式 现实的生活告诉我们，一束鲜花可以使前嫌尽释，用小礼物寄歉意，无声胜有声。

改正式 有些过失是口头歉意不能奏效的，必须用行动表示证明，这样的改正过失的行动，往往是最真诚，最有力，最实际的道歉。

向人致谢时采取什么方式？

事情不论大小，都应该真诚。可以口头致谢，电话致谢，书信致谢，由他人转达谢意等。

赠送名片时注意的礼仪？

双手呈递，正面朝向接受方。接名片时也一定要恭敬，使对方体会到你对他的尊敬。接过后仔细看一遍，不明之处可以向对方请教。名片可以放到名片夹和上衣口袋中，放在桌子上时，切忌随手乱放或者把杯子、文件夹等东西压在上面。

拜访时应注意的礼仪又那些？

时间的选择 考虑到主人的方便，尽量避开吃饭的时间，节假和周末没有预约也不要贸然前往，预先约定时间，最符合礼貌。

服装的选择 整洁、大方、朴素即可，不必太过华丽，但是衣冠不整、蓬头垢面对主人不敬。

进门的时候 应先敲门或先按门铃，等主人开门说“请进”后再进去。进门后向主人问好，如果不是预先约定好的，也先问主人是否有时间，简短的说几句就告辞。

有别人在场 和主人谈话，来了别的客人，不管认识与否，应主动起身打招呼。如果自己的话说得差不多了，可以起身告辞。

在主人家里 随手乱翻，到处乱闯，是对主人的不尊重，一般不宜带年幼的小孩子去做客，增加主人的麻烦，更不应该在别人家责骂小孩子。

交谈的时候 谈吐文雅，对主人家的家庭情况作一般了解，关心过度，反复盘问，就显得粗鲁无礼了。交谈时先要把事说完，不要滔滔不绝，让主人插不上嘴。主人说话时留心倾听，观察心理，主人有不耐烦的神色时，适时起身告辞。

告辞的时候 一般性质的访友，以半小时为佳，告辞时对自己的打扰和主人的款待表示谢意，有长辈的话应先与长辈告辞，女士和男士告别应先伸出手握手，如果和年长的妇女告辞则应等对方先伸出手。出门后，主动请主人“留步”，不用远送。

若是做客参加宴会，可以在适当时间回请主人，答谢盛情。去做客时，也可以给主人或主人家的小孩子带点小礼物。

邀请、接待客人时应注意的礼节？

邀请的方式 结婚等隆重的庆典，预先发请帖；小型聚会，口头电话邀请就可以了。客人来之前，要将用于招待的物品放在方便之处，屋子稍作收拾，杂乱无章会令客人不舒服，整齐到令客人拘束也不必。主人提前在家等待，客人到了主人不在就太失礼了。

主人的服装 依聚会的性质而定。主妇的打扮可以讲究些。如果是邀请客人前来赴宴，主人家门口最好有一个人在门口迎候。主人将刚到的客人迎进屋后，应将她介绍给其他已经在场的客人。

待客的礼节 主人必须等客人全体坐下后，才能坐下。中途自己有事情必须暂时外出时，应和客人打招呼不让客人干坐。正与客人交谈时有客来访，与早来的客人互不相识，主人应替双方介绍。对来的客人要一视同仁。

送别客人时 客人告辞时，主人应先挽留，再让客人走。客人走时可以让他自己开门，主人开门的话好像在下逐客令，当然这是指在家里，在饭店和服务性企业和正式聚会上，是不应该让客人开门的，送客送到门外，住楼房的，应将稀客和长辈送至楼下，握手说再见，目送客人离去。有单身女子一人来做客的，主人可委托客人或自己家的亲属护送她回家。

送礼应注意那些礼节？

送什么样的礼 彼此关系亲密的话，不妨问问对方喜欢什么，对于经济尚未独立的年轻人来说，有时，象征意味很浓的小礼物最能表达彼此间的友情，一般不应送贵重的物品。

送礼的方式 送的礼物，除鲜花外，都必须带着包装。写有价钱的标签也应及时摘掉，将发票连同礼物一同送上的也有，那是商品附带有保修单等，方便日后退换和修理。

在与主人见面或者快告辞时，大大方方地送给主人即可。

收礼时应注意什么？

受礼时的表示 接过礼物，不管礼物是否合自己的心意，都应表示对这份礼物的重视，尽快打开包装欣赏一番，如果觉得送礼者另有所图，应向他暗示送礼不妥的原因和拒收的理由，态度可以坚决但是方式要委婉。

返礼时的做法 接受了他人的馈赠，应在日后适当的时候准备礼物馈赠对方。结婚时收到的贺礼，当日请他参加婚宴就是回礼。如果自己经济条件不好，也可回送小的礼品做纪念。对当天有事未能参加婚宴的，主人可带小礼物拜访致谢。

接受了礼物并不一定都要立即返礼，对方有同样事情可以庆贺时，送去礼物表示心意就可以了。

参加舞会时应注意什么礼仪？

根据舞会的形式适当修饰自己的外表，不可过分随便不修边幅，无论男士还是女士，都应整洁讲究，不应太透、太露。

进入舞场后，言谈举止要文明，不要高声说笑，不要在舞池中穿行。邀人跳舞时要注意礼节，多为男士请女士跳舞，当舞曲响起后，男士走到女士面前，弯腰鞠躬做出邀请手势，并轻声邀请，女士如有同伴在身旁，邀舞者应先向其点头致意。邀舞时表情谦恭自然，不要

紧张做作，更不能流于粗俗。作为女士一般不随便拒绝别人的邀请，拒绝时应婉言拒绝，并向对方表示歉意，不要在同一支舞曲里拒绝前者又接受后者的邀请。邀请者面对拒绝，也应该坦然自如，不要再三强迫或表示不满。

宴席座位的礼仪有那些？

一般的宴会，除自助餐、茶会及酒会外，主人必须安排客人的席次，不能以随便坐的方式，引得客人不知所措。

桌次的顺序 如席设在饭店或礼堂，圆桌两桌，或两桌以上时，则必须规定其大小。其定位的原则，以背对饭厅或礼堂为正位，其右旁为大，左旁为小，如场地排有三桌，则以中间为大，右旁次之，左旁为小。

座次图与座位签卡 遇到宴会人多，超过二十个以上，或席设两桌以上，宜备座次图，供客人找到自己的座位。

座次的安排 以右为尊，如席设两桌，则以右桌为大。主人坐定后，他的右侧为主宾位。职位或地位高者为尊，高者坐上席。女士以夫为贵，但如果邀请对象是女宾，夫不见得与妻同贵。

欧美国家视宴会为最佳社交场合，所以采取分座原则，即：男女分坐，排位时男女互为间隔。

夫妇、父女、母子、兄妹等必须分开；有外宾在座，则中国人与外宾插开做。遵守社会伦理，长幼有序，师生有别，正式的宴会场合，与应严格遵守。座位的末座，不能安排女宾。

就座和离席应注意什么？

等长者坐定后方可入座，如果有女士，等女士入座后方可入座。拖拉座位要轻，不要发出难听声音，坐立姿势要端正，与餐桌距离保持得宜。餐后，须待男女主人离席，客人始离座，离开时，应招呼邻座长者和女士，帮忙拖拉座椅。女士携带手提包，宜放在背部和椅背之间。中途有急事需要离席，应先向主人打招呼，切勿过分打扰他人。

日常饮食的礼仪，应遵守哪些规则？

餐具保持清洁，使用时切勿出声。就餐时，应与餐桌保持一定距离，身体端正，与同席者同时进食，谈话不宜声音太高，对方能听到就好。吃饭细嚼慢咽，力避有声。欲先离席，须向主人及同席者致歉。全桌食毕，等主人起立，然后离席。

使用餐巾应注意什么？

必须等到大家坐定后才可使用餐巾，应放置在大腿上，切勿系入腰带，或挂在西装领口。不要擦拭餐具，主人会认为你嫌餐具不洁。不可用餐巾擦脸擦鼻涕，如果手上没有手帕，可以去洗手间。餐巾主要是防止弄脏衣服和擦去手上的油渍。

餐中暂时离席，应将餐巾放在座位上，饭后把餐巾折好，置放餐桌上在离席。若主人将餐巾放在座子上，表示宴会结束。

餐桌上一般的礼仪是什么？

入座后姿势正确，脚踏在本人座位下，不可任意伸直，手肘不得靠桌沿，或将手放在邻座背上。用餐时须温文尔雅，从容安静，不能急躁。在餐桌上不能只顾自己，也要关心别人，尤其要招呼两边的女客。口内有食物避免说话，自用餐具不可伸入公用餐盘取菜，舀汤要用公共勺子。吃进口的东西不能吐出来，如果是很烫的食物，可喝水或果汁缓解。两肘向内靠拢，避免碰到邻座。自己手上有刀叉时，或者别人在吃东西时，避免和别人说话或敬酒。

好的吃相是食物就口，不可将口就食物。食物带汁，不能匆忙送入口中，否则汤汁滴在桌布上，极其不雅观。用牙签时，注意用手帕或手遮掩。避免在餐桌上咳嗽、打喷嚏、打嗝及放屁。万一不禁要说“对不起”。

喝酒宜各自随意，礼到为止，不要猜拳、吆喝、或用酒杯敲击玻璃转盘“过电”。如果餐具不小心掉到地上，可由服务人员拾起来。有意外，如不慎将酒、水、汤汁溅到他人衣服上，应立刻表示歉意，叫服务生即可，不必恐慌赔罪，令对方难为情。如果要拿同桌其他客人面前的调味品，可以请别人帮忙传递，不可伸手横越。如果是主人亲自作的食物，不要忘记称赞。吃到不洁或者异味的食物，不可吞入，应轻巧的取出，放入盘子里，如果发现昆虫或者异物不要大惊小怪，可以轻声告诉侍者更换。

饭后，餐具务必摆放整齐，不可零乱放置，餐巾应折好，放在桌上。

主食进行中不宜抽烟，如需抽烟，必须先征得邻座的同意。餐厅就餐的时候不能抢着付帐，实为不雅。进餐的速度不宜太快，不宜太慢，亦于男女主人同步。

餐桌上不谈悲戚之事，否则会破坏欢愉的气氛。在招呼服务员时不要大声吆喝，注意礼貌，可用眼神或举手示意。

饮酒时的一般礼仪有哪些？

通常情况下，不管你是否会喝酒，在主人的盛情之下还是应该把杯子倒满，不要生硬拒绝别人的酒，或把手蒙在杯子上坚决不喝。

主人应先为主宾斟酒，若有长辈、首长、远道来的客人应先为他们斟酒，如果没有应该按照顺时针的方向，斟酒时要满但是不能溢出来，主人为自己倒酒时，应手扶杯子表示恭敬和致谢。正式的宴会上，主人均应添酒。敬酒时是目光对着对方，面带微笑，用简单合乎酒席的祝酒话，会喝酒的客人，应回敬主人。对不胜酒量的宾客和开车的朋友不应劝酒。

吃自助餐式的礼节是什么？

按照正常顺序取食物，如：汤、冷菜、热食品、甜食、咖啡或茶。不可一次把食物乱堆在盘子里，或者一次取的过多。若有同伴陪同要等同伴坐好后一起进食。切忌浪费。取食物时不要用用过的盘子取食物，也不要用自己的餐具取食物。应到指定的吸烟区去抽烟，如没有限制，应征得同桌的同意。

使用筷子有那些忌讳？

一忌敲筷 在等待就餐时不能拿筷子随意敲打

二忌掷筷 在餐前发放筷子时要把筷子一双双理顺，轻轻放到每个人面前，不能随手扔在桌子上

三忌叉筷 筷子不能一横一竖交叉放着，要摆放在碗的旁边，不能搁在碗上。

四忌插筷 用餐途中因事离开，要把筷子轻放在桌上，不能插在碗里。

五忌和筷 在夹菜时不能用筷子在盘子里和来和去，遇到别人夹菜也要注意避让。

六忌舞筷 说话时不要把筷子当作道具，在餐桌乱舞，也不要请在别人用菜时，把筷子戳到别人面前。

饮茶的礼节、礼貌要求是什么？

请客人喝茶，要将茶杯放在茶盘上，双手奉上，茶杯应放在客人的右手前方，及时给客人添水。客人则须善“品”，小口斟饮，而不是大口喝。

在影剧院怎样做一名文明观众？

应提前到场入座，如果迟到，等到幕间休息再入场，尽量不打扰他人，遇到他人让路要致谢。在观看演出时，不戴帽子，不吃带皮和声响的食物，不把脚踩在前排的座位上。尊重演员，演出结束后要报以掌声，演员谢幕前不提前退席。

观看体育比赛时应遵守哪些礼节和礼貌？

文明观赛事，礼貌对输赢。主场观众应体现出东道主的风度和公平精神，为双方鼓掌。语言文明、着装得体、热情大度。不乱抛物，爱护公物和环境卫生。

在图书馆里的礼节、礼貌是什么？

保持安静，爱护图书、不损毁图书，尊重图书管理员，不再阅览室内吃东西，不占座位。

旅游观光有什么礼节礼貌？

尊重异域文化。保护环境，爱护公物、文物。人多时讲究礼让。在旅游景区浏览时不要打领带、穿高跟鞋。

在饭店、旅馆住宿时的礼节、礼貌是什么？

自觉遵守规章制度，尊重旅馆工作人员的劳动。爱护公共财产，在公共场合不大声喧哗，着装适度，不穿睡衣和拖鞋出现。不影响他人休息。

在商场购物时的礼节礼貌是什么？

注意个人着装得体，挑选商品时注意摆放整齐，不损坏商品，用完手推车放回原处，不要妨碍他人。有纠纷和争执时主动谦让，妥善解决。人多时自动排队。购物完毕和服务员道谢。

到医院看望病人时应注意哪些礼貌、礼节？

闲谈话题应轻松愉快，尽量绕开病情，注意忌讳。探望时间不要太频繁。时间长短以10分钟到半小时左右为宜。可以带鲜花和水果，长期住院可带书籍和杂志。探望者不宜浓妆艳抹

卫生间里的礼貌有哪些？

人多时应在门口排队，出来一位进去一位，不要紧贴在卫生间的小门等候。用洗手间时一定要关上小门，用完后不用关门。用后厕所一定要冲水，用完后用纸巾把马桶垫圈擦干净，洗完手也要用纸巾把手和弄湿的洗手台擦干净再走。洗完手后一定要把手擦干净，不要边走边甩水，把地板弄湿。

递烟时应遵循哪些文明礼仪？

应将烟包开口，弹出数只露着上半截，整包递过去，由对方自己取一支，等对方取好烟，自己才取出一根来吸。不吸烟的人，被人递过烟来时，只要略微摇手示意，说声“谢谢，我不会”，对方不该强求。男子在招呼女子时，如果不知对方是否吸烟，就不必递烟给她，对方会抽烟的话，不妨递上。

点烟时的礼节、礼仪是什么？

几个人同时点烟，年轻的应给年老的先点，男子给女子点，主人给客人点。一支火柴点两支就得熄掉，用打火机，点完两支后应熄灭，切忌连点三次。

年长者向年轻者借火，年长者可先划火点烟，然后年轻者接过燃着的火柴点自己的烟；男子向女子借火，女子不必替他点火，把火柴或打火机递给她就行了；女子向男子借火，不论这男子是否比自己年纪大，都不能从他手中接过燃着的火柴，应由男子划着打火机或火柴，女子俯身就火。

别人为自己点了烟，一般应轻声表示谢意。借火时应把嘴上的烟拿下来，取过对方的打火机时再把香烟含到嘴中。

如何掌握吸烟的时机？

不应在禁烟的地方吸烟。到朋友家做客，如果主人没有主动提议抽烟，不能一见面就拿出烟来。过了一段时间，客人可以问一下主人：“可以抽烟吗？”一般主人不应禁止客人抽烟。宴会当中应该少抽烟，中式宴会一般等送来水果甜汤后才可以拿出烟来，西式宴会要等喝过咖啡以后才能抽烟。一般的宴请在别人吃饭时，不要吸烟，在两道菜之间可以吸上一支。身旁是女子，如果要吸烟，请先征得女子的同意。不可一边叼着烟卷，一边同女人握手，更不可一边挽着她的胳膊一边抽烟。

常用的礼貌用语有哪些，如何运用？

常用的礼貌用语包括：请、对不起、谢谢、你好等。

“请”。在生活和工作中，任何需要麻烦到别人的时候，都应这么说。

“谢谢”。凡是别人为你服务、做事、帮忙，无论给你的帮助是多么的微不足道，都应该说一声“谢谢”。

“对不起”。无论何时何地打扰了别人，都必须说声“对不起”。

“你好”。同事之间、同学之间、邻里之间、家庭成员之间见面都应该互相问候，若采取“上午好”、“下午好”、“晚上好”、之类的时令性问候将更好。

提倡向同车人、同路人等微笑致意。

接、打电话时应注意哪些方面？

- 1、要问候，自报家门，声音清晰，咬字清楚，语调适度，保持一张笑脸，姿势良好。
- 2、应迅速接听，不应让铃响超过三次。
- 3、转接电话一定要确认对方的身份和姓名。
- 4、备好便纸条，左手握电话，右手执笔。
- 5、不要忘记礼貌性的寒暄。
- 6、打电话一方先挂电话，话筒要轻放。
- 7、如果为他人记留言，一定要记录清楚，及时传达。

如何正确使用手机？

除了要遵守电话礼仪外，还应该注意：

在会议、影剧院等明显影响他人的环境下，应关机或将铃声处于静音状态。如需要在电梯内、车厢内、餐厅里等公共场合、正式活动中使用手机，应起身迅速离开，在不影响他人的地方接听。不得当众使用时，应向周围人道歉。不能一边与别人交谈，一边接听手机。遵守加油站、医院、飞机上等场所不得使用手机的规定，在驾驶车时按照规定使用耳机，接听电话，确保安全。

若接到他人电话，应及时回复，更换了手机号码要及时告诉自己的重要交往对象，确保联络畅通。

不用手机讨论机密事件或个人隐私。

不通过手机短信传播低俗、污秽、虚假、违法的信息。

手机一般应放在公文包、坤包或上衣口袋中，不易握在手里、挂在衣服外边或腰带上。

### 工作礼仪

#### 同事之间应遵循的礼仪是什么？

尊重对方，行为举止有尺度。物质上的来往应有是非标准。对同事的困难给与关心和慰问，对力所能及的事情尽量帮忙。不在背后谈论同事隐私。不说长道短，不搬弄是非。

#### 下属对领导应有哪些礼仪？

尊重领导。应自觉维护领导职务及职位应有的尊严，公共场合不易采用有失双方身份的方式交流，确实有意见分歧，选择适当的场合交换意见。

遵从领导指挥。对领导在工作方面的安排、命令、指令、口令应服从。

对领导的工作不能求全责备。应多提意见、建议；不要在同事间随意议论领导、指责领导。

提建议要讲求方法。一定要考虑场合和方式方法，以使领导易于接受。

#### 领导对下属应尽的礼仪有哪些？

尊重下属的人格。这是作为一个领导最基本的修养和对下属最基本的礼仪。

善于听取下属的意见和建议。

宽待下属。领导心胸要开阔，对下属的失礼、失误应用宽容的胸怀对待，尽力帮助下属改正错误。

尊重有才干的下属。

#### 接待来访时注意哪些礼仪？

接待人员对来访者，一般起身握手相迎。不能让来访者坐冷板凳。认真倾听来访者的叙述。对于来访者的意见和观点不要轻率表态，应思考后再作答复。一时不能回答的，要约定一个时间再联系。

对能够马上答复或立即办理的事，要当场答复，迅速办理，不要让来访者无所谓的等待或者再次来访。对来访者的无理要求或者错误意见，应礼貌的拒绝，不要使来访者难堪。如果要结束招待，可以婉言提出，也可用起身的体态语言告诉对方就此结束谈话。

#### 网络礼仪有哪些？

写电子邮件时应遵循书信的内容、格式。首先要写上对收件人的称呼，并使用得体的称呼。与他人进行电子邮件来往要讲究“网德”，不要发出轻狂、污秽、放肆之言，不要充当“黑客”侵入别人的网站、邮箱。

转发他人邮件时，应得到写信人的允许。不得擅自传递私人信件。工作时间只发与工作有关的电子邮件，秘密邮件要通过特殊方式发送，注意保守工作秘密和个人隐私。

收到要求回复的电子邮件，要及时给予回复。

#### 参加工作会议的一般礼仪有哪些？

衣着整洁，仪表大方，准时入场，进出有序，按会议安排落座，开会时认真听讲，及时记录，不要私下小声说话或交头接耳，发言人发言结束时，应鼓掌致意。中途退场，应轻手轻脚，不打扰其他人。注意文明使用手机、呼机。

会议主持人的礼仪有哪些？

衣着整洁，大方稳重，精神饱满。如站立主持，应双腿并拢，腰背挺直。持稿时，右手持稿的底中部，左手五指并拢自然下垂。双手持稿时，应与胸齐高。坐姿主持时，身体挺直，双肩前倾，两手轻按桌沿。主持过程中切忌出现揉眼、抖腿等不雅观的动作。

言谈应口齿清楚，思维敏捷，简明扼要。

应根据会议性质调解会议气氛，或庄重、或幽默、或沉稳、或活跃。

在会场上不能与熟人打招呼，更不能寒暄交谈。

会议发言人的礼仪有哪些？

正式发言者应衣冠整洁，走上主席台时步态自然，钢劲有力。

发言时口齿清晰，讲究逻辑，简明扼要。如果是书面发言，要时常抬头扫视一下会场，不能低头念稿，旁若无人。发言完毕，应对听众致谢。

自由发言时应注意：发言要讲究顺序和秩序，不能争抢发言。发言前自我介绍。发言应简短，观点明确，有不同意见的要以理服人，态度平和。听从主持人安排。

小型会议中座位如何安排？

小型会议，一般是指参加者较少，规模不大的会议，主要特点是全体与会者都应安排座位，不设立专用的主席台。

小型会议的排座可采取三种形式。

自由择座 不安排固定的具体座位，由全体与会者自由的选择座位就坐。

面门设座 一般以面对会议室正门之位为会议主席的座位，其他的与会者可在两侧自由而又依次地入座。

依景设座 即会议主席的位置不必面对会议室正门，而是应背依会议室之内的主要景致之所在，如字画、讲台等等。其他与会者的排座，略同于前者。

大型会议的排座原则有哪些？

大型会一般指与会者众多、规模比较大的会议。最大的特点是应分设主席台与观众席。

主席台排座 大型会议主席台，一般应面对会场入口。与群众席面对面之势。每一位成员面前的桌子上，均应摆放双向桌签。主席团排座原则：前排高于后排，中央高于两侧，左侧高于右侧。

主持人坐席 一般是居于前排中央；二是居于前排两侧；三是按其具体身份排座，但应就座于前排。

发言者席位 发言者发言时不宜就座于原处。常规位置一是位于主席团的正前方，二是位于主席台的右前方。

群众席排座 主持台之下的一切坐席均称之为群众席。

自由式择座 既不进行统一安排，自由择座而定。

按单位就座 可依参加单位的笔画、拼音顺序，也可按平时约定俗成的序列。可自前往后进行横排，也可自左而右进行竖排。同一楼层，应以前排为高，或以左排为高。楼层不同，则楼层越高，排序越低。

服务礼仪

什么是服务礼仪？其主要内容是什么？

通常指的是礼仪在服务行业的具体运用。服务礼仪主要泛指服务人员在自己的工作岗位上所应严格遵守的行为规范。服务礼仪的实际内涵是指服务人员在自己的岗位上向服务对象



提供服务的标准的、正确的做法。

服务礼仪主要以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为基本内容。

服务人员的一般礼仪要求有哪些？

**热心于本职工作** 这是服务员最基本的素质要求。包括正确认识和理解本行业工作的意义，提高和增强专业水平，在工作中保持饱满的精神。

**热情耐心** 必须以热情耐心的态度去接待服务对象，尤其当服务对象比较挑剔或有较多困难的时候，遇到麻烦的时候，一定要注意保持耐心、冷静，不厌其烦，把工作做完。

**体态标准、仪表整洁** 无论是行走还是坐着，服务人员都应按照体态的标准严格要求自己。

常规的服务人际距离有几种？

就服务员来说，在自己的工作岗位上所需要与服务对象彼此保持的常规的人际距离，大致可以分为以下五种：

**服务距离** 是服务人员与服务对象之间所保持的一种最常规的距离。主要适用于服务人员应服务对象的要求，为对方直接提供服务时。一般情况下，服务距离以 0.5 米---1.5 米之间为宜。具体的服务距离还应根据服务的具体情况而定。

**展示距离** 实际是服务距离的一种较为特殊的情况。即服务人员需要在服务对象面前进行操作示范，以便使后者对服务项目有更直观、更充分、更细致的了解。展示距离以一米至三米为宜。

**引导距离** 是指服务人员为服务对象带路时彼此双方之间的距离。根据惯例，服务人员行进在服务对象左前方 1.5 米左右最合适。

**待命距离** 特指服务人员或服务对象尚未传唤自己、要求自己提供服务时，所需与对方自觉保持的距离。正常情况下，应当在 3 米以外。只要服务对象视线所及即可。

**信任距离** 是服务人员为了表示自己对服务对象的信任，同时也是为了使对方对服务的浏览、斟酌、选择或体验更为专心而采取的一种距离。即离开对方而去，在对方的视线中消失。但采取这种距离时，因注意两点，一是不要躲在附近，似乎在暗中监视；二是不要去而不返，令服务对象在需要服务时找不到人。

为什么一定要注意自己的“服务形象”？

服务行业的全体人员都必须明白，不论是自己的个人形象，还是本单位的企业形象，都是为顾客提供服务的有机组成部分。

形象是一种服务。个人形象、企业形象被塑造好了，不仅会令顾客受到应有的尊重，而且还会使之在享受服务时感到赏心悦目，轻松舒畅。

形象是一种宣传。在服务行业，个人形象、企业形象被塑造好了，就会使广大消费者有口皆碑，广为宣传，进而为自己吸引来更多的消费者。

形象是一种品牌。在任何一个服务单位，个人形象、企业形象真正为社会所认同，久而久之，就形成一种“形象品牌”。

形象是一种效益。就形象塑造而言，投入与产出是成正比的。

微笑的主要特征是什么？微笑有哪些作用？

**主要特征：**面含笑意，但是不明显。不闻其声，不见其齿。

**保持微笑，**不但可以调节情绪，还可消除隔阂，获取回报，有益身心健康。

服务行业的文明用语有哪些特征？

主要是指服务过程中表示服务人员自谦、恭敬之意的一些约定俗成的语言及其特定的表达形式。其主要特征包括主动性、约定性、亲密性。通常分为问候用语、迎送用语、请托用语、致谢用语、征询用语、应答用语、赞赏用语、祝贺用语、推托用语、道歉用语等。

什么是服务人员的岗位规范，主要包括哪些内容？

主要是指服务人员在其工作岗位上面对服务对象时，要遵守的，以文明服务、礼貌服务、优质服务为基本目的的各项有关的服务标准和服务要求。实际上就是服务人员在服务于人时的标准的、正确的做法。

服务人员的岗位规范主要由服务态度、服务知识和服务技术三部分构成。

服务人员在上岗前应怎样做好准备？

自身准备 休息充分、讲究个人卫生、修饰外表、心理稳定、提前到岗。

环境准备 进行岗前店容整理和服务柜台、商品陈列的清理和准备。

工作准备 包括工作交接、更换工装、验货补货、标签检查、辅助用具的准备。

台面清理 对自己使用的办公桌、文件柜，负责的柜台、货架一定要收拾整齐，保持清洁。

何谓服务人员的“接待三声”？

迎客之声、介绍之声、送客之声。

涉外礼仪

如何理解女士优先的原则？

“女士优先”是国际社会公认的“第一礼俗”。在一切社交场合，每一名成年男子，都有义务主动自觉的以自己的实际行动去尊重女士，关心女士，保护女士，照顾女士，并且要为女士排忧解难。国际社会公认，惟有这样的男子才具有绅士风度，才有教养。

如何称呼外国人？

在涉外交往中，对男子一般称先生。女子称小姐、太太。对未婚女子，无论年纪大小，都称小姐。对已婚的女子称太太，对不了解婚姻状况的女子称女士。对地位较高，年龄稍长的女子称夫人。近年来，女士已经逐渐成为对女子最常用的称呼。

对有学衔、军衔、技术职称的人士，可以称呼其头衔。

一般而言，对外国部长以上的高级官员，可以称“阁下”。

对国王、王后可称“陛下”，对王子、公主、亲王可称“殿下”。

对社会主义国家和各国马列主义兄弟党的人士，均可称“同志”。

西方人交谈时的“八不问”是什么？

年龄、婚否、收入、经历、住址、个人生活、宗教信仰与政治见解，以及不谈对其他人的看法。

日常涉外交往的礼节有哪些？

遵守时间、不得失约。

谦恭礼让、女士优先。

尊重隐私、选择话题。  
谈吐文雅、举止得体。  
讲究卫生、注意仪表。

西餐的餐具有哪些，应注意哪些使用方法？

1、杯子。

2、餐具：刀、叉、匙、糖块夹、派铲、点心铲、龙虾铲钳以及各式银器、瓷器等。

3、刀叉的使用：右手持刀，左手持叉，盘中的食物如需要推移，应用刀推移为宜，必要时，刀叉可以移位。切忌转动盘子，转变食物堆放的方位。

桌面上的食物，除了面包、长条芹菜和生菜等，可用手取食，剩下的所有食物一律用叉子，切忌用刀子插肉进食。

喝汤使用汤匙。甜点可以用小刀或叉。肉质较软的水果，切碎后用勺子进食。所有的勺子、刀叉在使用完以后，要放在盘碟上，不可置放于碗内。

刀叉取用之顺序，要先用摆在餐盘最外侧者。吃一道，用一副刀叉，用毕，刀叉并排放在盘子中央。

4、餐具的布置 西餐刀叉的布置均以餐式的顺序排列，有多少道菜，就摆多少副刀叉。

怎样正确使用西餐餐具？

食物盘子在餐桌的正前方。右侧放刀，左侧放叉。两者都按照使用顺序，由外侧向内侧摆放，吃全席大菜时这些餐具就按照食用开胃小菜、汤、海鲜、肉类、冷饮、烘烤食物、餐后甜食的顺序依次摆出。

通常刀叉成对，唯独喝汤汤匙是单个使用。正餐一般从汤开始，最大的勺子是汤匙，放在右侧的最外面。桌上的刀叉以三副为限，当上完三道菜后便撤去，再随菜摆上新的刀叉。餐后的甜食另有叉子和汤匙。涂黄油用的奶油刀，应放在左侧的面包碟子上。如果菜单中有鱼，配专用的叉子，放在肉叉的外侧，比肉叉略小些。

上主菜即肉菜时，切分肉食要右手持刀，左手持叉。英国人用左手拿叉，叉头朝下，把肉扎起来送入口中；如果有烧烩的蔬菜，就用刀把菜挑刀叉上再送入口中。美国人则在切分好肉以后，把刀放下，用右手拿叉，用叉尖朝上插入食物下面，铲起食物送入口中。用餐完毕，英国人将刀、叉放在盘子中央，决不让刀叉的一端放在盘子上，另一端放在桌子上。而美国人却把刀横放在盘子右下边的边沿上，叉放在旁边，让叉尖朝上。切忌将刀叉摆成十字形。

在西方，色拉只准用叉子吃，以右手拿叉，叉尖朝上。通常有一把吃色拉专用的叉子。另外，取食面包因该用左手去拿。拿好面包后，放在旁边小碟子中或大盘子边沿上。涂面包黄油时，应从面包上掰下一块，用刀抹些黄油再吃，而不是一下把整块面包全部抹上黄油。

在席间谈话时，可不必把刀、叉放下。但是如果做手势，就应该放下，切不可拿着刀在空中比划。另外，也不能将刀叉竖起来拿着。

喝汤的礼仪是什么？

1、要用汤匙喝汤，不宜端起碗来喝。

2、喝汤的方法是汤匙由身内向外舀出，并非由外向内。

3、养成习惯，第一次舀汤宜少，先测试温度，浅尝。

4、不要任意搅和热汤和用口吹凉。

5、喝汤不要发出声音。

6、汤舀起来不能一次分几口喝。

- 7、汤将见底，可将汤盘用左手拇指和食指托起，向桌心，即向外倾斜，以便取汤。
- 8、有时汤亦用两侧有耳的杯盛出，此种情形，可用两手持杯耳，端起来喝。
- 9、喝完汤，汤匙应搁置在汤盘上或汤杯的碟子上。

#### 吃面包的礼仪是什么？

- 1、面包撕成小块吃不可以用嘴咬。
- 2、如要涂黄油可先撕下小块，涂上黄油后送入口中。不可将整大片面包全部涂上。
- 3、如果饼干和面包是烤热的，可以整片先涂黄油，在撕成小块吃。
- 4、涂牛油要用黄油刀，如果餐桌上没有准备黄油刀，用其他刀子也可。
- 5、切忌将面包浸在汤中，或浸肉汁来吃。
- 6、撕面包时，要用小盘子接住面包屑，不要掉的到处都是。
- 7、吐司（烤面包）多用于早餐，在宴席中，不应上吐司。
- 8、面包切忌用刀子切割。

#### 吃蔬菜和沙拉有哪些礼仪？

- 1、配制在主菜里的蔬菜，都是可以吃的。
- 2、玉米段上插了牙签、木棍，可以拿起来吃。但是比较文雅的方式是将玉米竖起，右手刀、左手叉压住玉米，切下玉米后用叉舀食。
- 3、青豆可以用叉子先把它压扁，再舀起来吃。
- 4、沙拉用叉子吃，如果菜叶太大，可用刀在沙拉盘中切割，然后用叉子吃。
- 5、芹菜条可以用手取食，也可以用刀叉取食。
- 6、小番茄可用手取食。

#### 吃鱼、虾、海鲜的礼仪有哪些？

- 1、吃鱼片，可用右手持叉进食，少用刀。
- 2、如果是连头带尾的全鱼，可以先将头尾切除，再去鱼鳍，将切下的头尾放在盘子一边，再吃鱼肉。
- 3、全鱼吃完鱼的上层切忌翻身，可以用刀叉去掉鱼骨。
- 4、鱼骨的去除要用刀叉，不能用手。
- 5、万一吃到骨头，不能吐出，用拇指和食指自唇部取出放在盘子上。
- 6、附带的柠檬片，宜用刀叉挤出汁水，也可以用手。
- 7、贝类海鲜，应以左手持叉，刺其肉，挑出来吃。

#### 吃肉类的礼仪是什么？

- 1、认识牛排的熟度。如果被问“要几分熟的？”，要正确回答，事后再重烤或者不敢吃都会引起困扰。
- 2、牛排要吃一块，切一块，右手拿刀，左手握叉。
- 3、切牛排应由外向内，一次未切下，再切一次，不能像拉锯子的方式切，亦不要拉扯。
- 4、切肉要大小要适度，不要大块送入嘴里。
- 5、猪排、羊肉与牛排吃法相同。
- 6、烤鸡或炸鸡，在正式场合下用刀叉吃。雏鸡、乳鸽等，用刀叉压住，割下腿肉或胸肉，不要翻身。为求完整，再开始吃时，可把它自胸部切成两半。
- 7、嚼肉时两嘴合拢不要发出声音，口中食物吞下后再吃新的食物。
- 8、肉类切忌先切成碎块，不但不雅，而且肉汁流失，甚为可惜。

吃水果时有什么礼仪？

1、多汁的水果如：西瓜、柚子等要用勺子取食。

2、粒状水果如葡萄，可用手直接吃，西方人的习惯连籽一起吞食，如果要吐籽，应吐在手掌、放在碟里。

3、汁少较脆的水果如苹果、梨，可将之切成四片，再削皮用刀叉取食。

4、桃子及其瓜类，削皮切片后，用叉子取食。

5、香蕉可以用刀从中间划开，将皮向两边剥开，用刀切成小段来吃。

6、柑橘用手剥皮后，可用手一瓣一瓣撕下来吃。

7、草莓类多放在小盘子里，用匙或叉吃。

8、西餐在吃水果时，常上洗手钵，所盛的水，常撒花瓣一枚，共涮用手。但记住，只用来洗指尖的、不要把整个手全部伸进去。因此，刚吃完水果的手，不宜用餐巾擦手，应先涮洗手指，再用餐巾擦干。

吃甜点的礼仪是什么？

1、一般的蛋糕及派、饼，用叉分割取食，较硬的用刀切割后，用叉取食。

2、冰淇淋、布丁等用匙取食。

3、小块的硬饼干，可用手取食。

喝咖啡有哪些礼仪？

用匙调咖啡时，切忌舀起咖啡，尝尝是否够甜。

喝咖啡时，用食指和拇指，拈住杯把端起来喝，咖啡碟不必端起。

喝完咖啡后，咖啡匙放在碟子上。

赠送礼物时的礼节有哪些？

选择礼物 要注意礼品的纪念性、民族性、针对性、差异性。应事先了解受礼人的性格、爱好、修养，以及所在国的习俗等，因人而异。“投其所好”。针对受礼人所在国的习俗，注意与礼品品种、色彩、图案、形状、数目、包装有关的禁忌。

讲究礼品包装 国外非常讲究礼品的包装，因此礼品一定要用彩色纸包装，然后用丝带系成漂亮的梅花结或蝴蝶结。在信基督教的国家里，礼品的包装应避免把彩带结成十字交叉状。

利用恰当的时机 赠送礼品还要注意时机和场合。一般情况下，各国都有初交不送礼的习惯。

送花时应考虑到花的寓意、颜色及数目。最好送外宾所在国的国花以及相应的辅花，花束大小应视场面大小及宾主之间的关系而定，花枝的数量以单数为宜，但忌 13。

在国外，如何付小费？

在国外，付小费是对为您服务的人表示赞赏和感谢，这种做法比较普遍，也是一种礼貌。

除了美国以外，几乎世界上所有的餐厅都在结账单上加上了服务费，这实际上已包含了小费。如果服务特别好，你愿意多给的话，象征性的多给 5%的小费就可以了。

美国 99%的餐厅不加收服务费，一般应该在账单上加付 15%的小费；特别好的服务，可给 20%的小费。

若不能确定账单里是否包括服务费，可以直接问，问清楚后再决定付与不付及付多少。

在美国或欧洲，对为你服务的行李搬运工、导游、司机、宾馆门口为你开轿车门的服务

生以及客房卫生清洁员，都应该付给一定的小费。

### 常用礼仪小知识

中华民族传统礼仪格言

礼之于人，犹酒之有孽也。

不学礼，无以立。

人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

礼义之始，在于正容体，齐颜色，顺辞令。

君子有风乎，有礼为义者。

老吾老，以及人之老；幼吾幼，以及人之幼。

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。

礼下于人，较人之长。

德建名起，形端表正。

凡人之所以为人者，礼义也。

13 种交友名词是什么？

一面之交——仅仅相识，不甚了解。

世交——也称世谊、世好，泛指两家世代交情。

故交——亦称故旧、旧交、故人，泛指旧友交情。/

市道交——古时以做买卖的手段结交的朋友，因其重利忘义而称为小人之交。

布衣交——彼此没有做官而结交的朋友

贫贱交——穷困潦倒时结交的朋友

莫逆交——彼此心意相通、无所违逆的朋友

刎颈交——友谊深挚，可共生死，共患难的朋友。

君子交——道义上互相支持的朋友。

忘形交——不拘形象的缺欠而结成分你我的朋友。

忘年交——不分年龄辈份的差异而结成好朋友。

患难之交——同经磨难而结交的朋友。

至交——友谊最深的朋友。

诤友、挚友和密友

诤友：在朋友之间敢于直陈人过、真言规劝的人

挚友：感情真挚、以情义为重的朋友

密友：亲密无间、感情极好的朋友。

常用的应酬语：

问候的语言： 早晨好、您早、晚上好、晚安。

致谢的语言： 谢谢您、多谢了、十分感谢。

拜托的语言： 请多关照、承蒙关照、拜托。

慰问的语言： 辛苦了、受累了、麻烦您了。

赞赏的语言： 太好了、真棒、美极了。

谢罪的语言： 对不起、实在抱歉、劳驾、真过意不去、请原谅。

挂念的语言： 身体好吗？怎么样？还好吧？

祝福的语言： 托您的福、上帝保佑、您真福气。

理解的语言： 只能如此、深有同感、所见略同。  
迎送用语： 欢迎、欢迎光临、欢迎再次光临、再见。  
问候用语： 您好、早安、午安、晚安、多日不见您好吗？  
祝贺用语： 祝您节日愉快、祝您生意兴隆、祝您演出成功。  
征询用语： 您有什么事情？需要我帮您做什么事情？您还有别的事情吗？如果您不介意的话，我可以做。。。吗？请您慢点讲。  
应答用语： 没关系、不必客气、照顾不周的地方请多指正、非常感谢、谢谢您的好意。  
道歉用语： 实在对不起、请原谅、打扰您了、失礼了、完全是我们的错、谢谢您的提醒、我们立即采取措施使您满意。  
蜿蜒推托语： 很遗憾！不能帮您的忙；承您的好意，但是我还有许多工作呢。

常用客套话：

初次见面说“久仰”；好久不见说“久违”  
等候客人用“恭候”；宾客来到称“光临”  
未及欢迎说“失迎”；起身作别称“告辞”  
看望别人用“拜访”；请人别送用“留步”  
陪伴朋友说“奉陪”；中途告辞说“失陪”  
请人原谅说“包涵”；请人批评说“指教”  
求人解答用“请教”；盼人指点用“赐教”  
欢迎购买说“惠顾”；请人受礼说“笑纳”  
请人帮助说“劳驾”；求给方便说“借光”  
麻烦别人说“打扰”；托人办事说“拜托”  
向人恭贺说“恭喜”；赞人见解说“高见”  
对方来信称“惠书”；赠人书画题“惠存”  
尊称老师为“恩师”；称人学生为“高足”  
请人休息说“节劳”；对方不适说“欠安”  
老人年龄说“高寿”；女士年龄称“芳龄”  
平辈年龄问“贵庚”；打听姓名问“贵姓”  
称人夫妇为“伉俪”；称人女儿为“千金”

送什么样的礼物？

生日：鲜花、糖果、书籍、影集、日记本、小巧的皮革制品、围巾、各种手工艺品，还可以自制一些小玩意。

结婚：家庭生活用品

旅行归来：旅行地独特的土产品和手工艺品，印制精美的旅行地风光明信片、自己拍摄的风景照片。

我国常用鲜花代表的寓意

丁香 初恋、相识  
玫瑰 爱情之花、纯洁的爱（粉红---初恋；红色---热恋；白色---纯洁的爱；黄色----失恋）  
梅花 高洁、坚贞不移  
秋菊 清雅、高洁、长寿、清廉  
鹤望兰 自由、幸福、快乐、热恋中的情人  
郁金香 爱的告白、祝福永恒（红--宣布恋爱；粉红--热恋幸福；紫--忠贞的爱；白--失恋、

没有希望的恋情)

长寿花 福寿康宁、青春永驻  
红掌 热情豪放、天长地久  
百合花 百年好合、万事如意  
勿忘我 理想的恋情、不协调的友情  
月季 爱美常新(红—纯洁的爱; 粉红—初恋; 白—尊敬和崇高; 黄—道歉 )  
蝴蝶兰 幸福、快乐、我爱你  
金橘(桔) 有金有吉、金银满堂  
牡丹 富贵、繁荣、昌盛、美丽  
兰花 永恒的爱、青春永驻  
满天星 青春高雅、淡泊名利  
向日葵 爱慕、活力、崇拜、忠诚  
君子兰 高贵、宝贵、有君子之风  
芍药 美好、惜别  
康乃馨 母爱、慈祥、温馨、清纯的爱慕之情  
山茶花 美满、英勇顽强(红--谦让; 白—可爱; 粉红—克服困难; )  
荷花 坚贞、高雅、脱俗、纯洁的爱

国外一些国家对颜色的好恶:

蒙古人崇拜红色, 禁忌黑色。

新加坡人喜欢红色和白色, 禁忌紫色和黑色。

菲律宾人珍爱白色, 忌茶色。

伊斯兰教国家喜欢绿色。

阿拉伯国家的人喜欢白色。

希腊人喜欢蓝色。

意大利人喜欢绿色和灰色。

比利时人喜欢灰色、粉色, 忌讳蓝色。爱尔兰忌用红、白、蓝色。

各国家对数字的偏好和忌讳

欧美人普遍认为“13”这个数字是凶险和不吉利的。欧美人最忌讳 13 个人同桌共餐。

东方的日本、朝鲜、韩国等亚洲国家对“4”很忌讳。

各种宗教的禁忌

基督新教、天主教、东正教等均把“13”和星期五视为不吉利的, 如“13”日与星期五恰巧是一天, 更被视为是“凶日”。

伊斯兰教禁食自死物、溢流的血、猪肉和“诵非安拉之名而宰的动物”。同时还有禁酒的规定。认为“左手是不洁之手”, 一般不能用左手递接物品, 不用左手吃抓饭。伊斯兰妇女一般不参加社交活动。

佛教的基本戒律是“五戒”, 即杀生戒、偷盗戒、邪淫戒、妄语戒、饮酒戒。在饮食上坚持素食, 不吃“荤”(有恶臭和异味的蔬菜, 如蒜、葱、韭菜等)、“腥”(各种肉和鸡蛋)。还要求不抽烟、不喝酒、不饮一切能麻醉人的饮料, 不吃零食。

#### 饭店客房服务礼节礼貌

礼节礼貌是反映一个国家、一个民族精神文明和道德风尚的重要内容, 也是搞好服务工作的



一个重要方面。中国是文明古国，礼仪之邦，素以语言文明、礼貌待客著称，故服务人员在日常工作中的礼节礼貌直接关系到祖国的荣誉，反映着饭店的服务质量和管理水平，以及工作人员的精神状态和文明程度。

礼节和礼貌是两个不同的概念。礼节是向他人表示敬意的一种仪式；礼貌是表示敬意的通称，是待人谦虚、恭敬的态度。服务工作中的礼节礼貌贯穿于各个环节，与客房服务有关的主要有：

### 一、问候礼节

主要指接待客人时的问候语。初次见面应说："您好！见到您很高兴。"(How do you do? I'm glad to see you.)或"欢迎您来我们饭店。"(Welcome to our hotel.)客人来到你的工作处，要根据不同时间问候(午前：Good morning. 午后：Good afternoon. 晚 6：00 以后：Good evening.)，然后说："您有什么事需要我办吗?"(Anything I can do for you?)或"我能帮你什么忙吗?"(What can I do for you? Can I help you?)如系以前认识，相别甚久，初次见面应说："你好吗?好久不见了。"(I haven't seen you for a long time. How are you?)等语。有的体育代表团或文艺团体演出成功，应表示祝贺。对生病的客人要多加关心，说："希望你早日康复。"(I hope you'll be well soon.)此外，在客人的生日、节日时，也应讲一些表示祝贺的话。与之分手要打招呼："Goodbye."交情稍深的可说："See you then.(See you tomorrow. See you later....)"客人即将离店，应主动对他们说："请对我们的工作提出宝贵意见。"(Your comments and suggestions are welcome.)并表示"欢迎您再来。"(I hope to see you again.Hope you to come again.)

### 二、称呼礼节

指工作人员与客人打交道时所用的称呼。

国外常用的称呼是"先生"、"夫人"、"小姐"、"女士"。一般对男人可称某某(姓氏)先生，如对方有职衔、学位，则冠之以职衔、学位，如"博士先生"、"上校先生"、"经理先生"，对大使和政府部长以上的负责官员，在官衔之后往往还要加上"阁下"二字，以示尊重。但美国、墨西哥、西德等国则习惯称先生，不称阁下。

对于女子，已婚的称"夫人"，未婚的称"小姐"。欧美人凡举行过宗教结婚仪式的，都在无名指上戴一枚铜制戒指，男子戴在左手，妇女戴在右手，一般易与装饰戒指区分。不了解对方是否已婚，可使用通用的称呼 Ms(女士)。对于无法判断是否已婚的法国妇女，亦可称之为 madame (夫人、女士)，因为它除含"夫人"、"太太"之意外，尚可解释为"贵妇"、"女士"。但须注意，对外国老年妇女不可称呼"老太太"，西方人视此为污辱。??? 欧美人的姓名一般由两个或三个字组成，即名一姓，或名一名一姓。三个字的姓名，其中间的字来由较复杂，三个字的姓名，如：约翰·亨利·史密斯(John · Henry · Smith)，可写做：John · H · Smith. 欧洲、北美、大洋洲等国的人名，一般是名在前，姓在后。但是匈牙利人的姓名是姓在前，名在后。西班牙人和拉丁美洲讲西班牙语人的姓名除父姓外，还有母姓，即名一父姓一母姓。葡萄牙人和巴西人，则是母姓在前，父姓在后，即名一母姓一父姓。一般情况下都不用母姓。西方女子出嫁后，一般改姓丈夫的姓，但著名的演员、作家等，则常保留自己的姓。西方人初次见面称呼姓，熟人之间称呼名，我们一般不要称呼其名字。

### 三、应答礼节

指工作人员同客人讲话时的礼节。

解答问题时必须起立，语气温和耐心，双目注视对方，集中精神倾听。处理问题时，语气要委婉。有事要打扰客人，应说："很抱歉，打扰您了……"(I'm sorry to trouble you……)客人提出的问题，在业务范围内能够解决的要及时解决，不能解决的不要允诺，可表示向有关人员

反映或研究后答复；一时答不上来的，须先致歉意后查询。当客人向你表示感谢时应表示谦虚：“别客气。”(It doesn't matter. Not at all. You are welcome.)与客人谈话态度要诚恳、自然、大方。与西方人初次交谈，可谈天气、衣食、体育运动等。交谈中切忌询问年龄、收入、个人物品价格、婚姻状况、宗教信仰、个人行动等。他们以为这些纯属个人私事，不愿别人知道。我们有些工作人员喜欢用中国式的寒暄问对方：“您到哪儿去？”客人听后很反感，认为是干涉个人行动自由。中国人还喜欢询问对方的年龄，但由于外国客人与我们的习惯不同，当一个不熟悉的人向对方提出这类问题时，会被认为是对他的不尊重和不礼貌，同时也会认为问话人没有教养，因此，在与外宾谈话中一般不要轻易提出这类问题，如需要询问对方年龄时，应面带笑容、客客气气地说：“××先生，我可以问一下您的年龄吗？”(Excuse me, may I have your age?)客人若高兴的话，会马上回答；反之，他将借口回避。这时，千万不要继续追问。这个问题，对于外国女宾更要谨慎。同时还须注意，不要主动谈疾病、死亡等不愉快的事情。谈话要注意分寸，称赞对方不要过分，谦虚也要适当。

#### 四、迎送礼节

指工作人员迎送客人时应注意的礼节。

接待人员若在饭店门口迎接客人，应按先主宾、后随员、先女宾、后男宾的顺序，接过行李，陪同至服务台。

陪客人乘电梯时，要伸手示意请进电梯。对年老体弱者，要主动搀扶。楼面服务员在梯口迎候客人。引其进房间时，应走在客人右前方，保持二~三步距离。打开房门，伸手示意客人先入房间。随后放好行李，主动向客人介绍饭店情况。

客人离开时，服务员要主动为之提送行李。

对重要客人和团体，必要时应由客房部经理或饭店经理出面，组织饭店职工在门口列队迎送。注意队伍整齐，姿势端正，服装整洁，态度和蔼，掌声热烈。在客人未全部进(离)店，或车辆未全部开走前，队伍不得解散。

#### 五、日常服务中要注意的礼节

1.客人到达前，应了解其国籍、风俗习惯、生活特点，到达时间等情况，以便有针对性地搞好服务工作。

2.工作中要热情诚恳，谦虚有礼，稳重大方，使客人感到亲切温暖。

3.工作前严禁吃葱、蒜等有浓烈气味的食物。在客人面前咳嗽、打喷嚏时，须背转身用手帕把嘴捂住。

4.日常工作中要保持环境的安静。搬动家具，开关门窗要避免发现过分的声响。禁止大声喧哗、开玩笑、哼唱歌曲。应客人呼唤也不可声音过高，若距离较远可点头示意，对扰乱室内安静的行为要婉言劝止。

5.进入客人房间，须先轻轻敲门，经允许方可进入，敲门时不要过急，应先轻敲一次，稍隔片刻再敲一次，如无人回答，就不要再敲，也不要开门进去，特别是夫妇房间，更不能擅自闯入。

6.清扫房间要在客人离开房间时进行。如客人整天留在房里，应选择其没有入睡时间，征得同意后再进行。动作要轻捷迅速，不可在房间无故逗留，不能从窗子向外张望。

7.客人房内一切物品，应保持其原来位置，不要随便移动。不可随意翻阅客人的书刊、杂志、文件和其他材料，也不可动客人的录音机、照相机等物，更不得拆阅其书信和电报。客人在读书、写字、看报时，不可从旁窥视，滥发议论。客人的信件、电函要及时转送；遗弃的文件、物品等，应及时送交接待单位处理，不得擅自抛弃或使用。在客人面前不要指手划脚，交头接耳。客人与他人谈话时，切勿随便插话或从旁偷听。

- 8.举止要庄重、文明，无论站、坐，姿势要端正。站时不要东倚西靠；坐时不要跷二郎腿、晃腿；交谈时不要用手物品指着对方，也不要抓头、搔痒、剔牙。
- 9.与客人相遇，应主动问好和让路。同一方向行走时，如无急事不要超越客人，因急事超越时，要说"对不起"。
- 10.凡客人赠送礼物、纪念品，应婉言谢绝，如不能谢绝时，接受后立即上报。
- 11.接受客人委托购买物品，必须财物两清，并须告陪同人。一般不准代外宾购买药品。
- 12.要关心客人健康，对病员要多加照顾。对饮酒过度或精神反常的客人，除妥善照顾外，应及时向上级报告。
- 13.服务台要随时掌握来往人员情况，发现不认识的人，要有礼貌地查问，防止无关人员进入客人房间。
- 14.客人到服务台办事，服务员要起立，热情接待。与客人说话，要自然大方，切忌态度生硬，语言粗鲁。
- 15.客人离开饭店后，应即刻清查房间，尤其是枕下、椅下等处，发现遗忘物品，且时间来得及，应追赶当面交给客人；如来不及，则速交接待单位。